

Distrito de Servicios a la Comunidad de Nipomo

Política de Suspensión del Servicio de Agua para Usuarios Residenciales

Antes de suspender el servicio de agua a un cliente residencial por la falta de pago de tarifas, tasas o recargos punitivos adeudados por el servicio de agua, el Distrito de Servicios a la Comunidad de Nipomo (en Adelante, el "Distrito") dará cumplimiento a los procedimientos y los requerimientos de esta Política. Esta Política se aplica únicamente a la suspensión de cuentas de clientes residenciales por falta de pago y no excluye que el Distrito suspenda el servicio por otras acciones no autorizadas de un cliente.

1. Información de Contacto. Para discutir alternativas para evitar la suspensión del servicio, los clientes residenciales pueden llamar al siguiente número de teléfono durante el horario habitual de comercio: (805) 929-1133.
2. Morosidad. Tal como estipula el Código del Distrito, toda factura de agua/cloaca se considera vencida y pagadera contra su presentación al cliente. Los saldos de cuenta que permanezcan impagos después de las 4:30 PM de la fecha de vencimiento consignada en la factura se consideran atrasados y quedan sujetos a la aplicación de un recargo punitivo según lo previsto en el Código del Distrito. La fecha de vencimiento consignada en la factura no será anterior a 19 días desde la fecha de envío de la factura.
3. Morosidad Resultante en la Suspensión del Servicio. Si un cliente incumple con alguna de sus obligaciones de pago durante un período de sesenta (60) días, como mínimo, el servicio de agua para usuarios residenciales podría ser suspendido por falta de pago.

Las suspensiones de servicio no se realizan los días sábado, domingo, feriados nacionales u otro día en que las oficinas administrativas del Distrito estén cerradas al público.

4. Procedimiento de Suspensión del Servicio por Falta de Pago.
 - a. Antes de suspender el servicio a un cliente por falta de pago, el Distrito se contactará con el cliente, por escrito, con siete (7) días hábiles de antelación, como mínimo, para advertirle la inminente suspensión del servicio, hacerle llegar y explicarle las condiciones de esta Política, discutir alternativas para evitar la suspensión y brindarle cualquier otra información que exija la ley.
 - b. La notificación por escrito que se describe en la Sección 4(a), más arriba, contendrá la siguiente información: (1) nombre y domicilio del cliente; (2) monto en mora; (3) fecha en que se debe efectuar el pago o dar cumplimiento a las disposiciones de pago para evitar la suspensión del servicio; (4) descripción del proceso para solicitar una prórroga en el plazo de pago de las tarifas o tasas en mora; (5) descripción del procedimiento para solicitar la revisión de la factura y apelarla; y (6) descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, alternativo o de pago reducido, incluyendo un plan de amortización de los cargos en mora por el servicio para usuarios residenciales que sea coherente con esta Política.

- c. Si la notificación por escrito que describe la Sección 4(a), más arriba, retorna como “imposible de entregar”, el Distrito colocará en un lugar visible del inmueble una notificación de suspensión del servicio, como mínimo, 48 horas antes de la suspensión.
5. Revisión y Apelación de Facturas. Cualquier cliente que reciba una notificación de suspensión inminente del servicio puede apelar las tarifas y las tasas en mora o los recargos punitivos que dieron lugar a la notificación de suspensión, en la medida en que no se haya recibido y resuelto previamente otra apelación por las mismas tarifas o tasas. El cliente debe presentar la apelación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a recibir la notificación de morosidad mediante la entrega, por escrito, de un recurso de apelación donde explique en qué se basa su apelación—incluyendo una explicación de cualquier supuesto error en las prácticas de facturación del Distrito—la fecha de la factura apelada y el monto de la factura que se está apelando. La apelación se revisará, atenderá y resolverá según el siguiente procedimiento:
 - a. El Director General de Distrito (“Director de Revisión”) revisará el formulario de apelación y todo el material presentado para respaldar la apelación y emitirá una decisión dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la apelación.
 - b. El Director de Revisión puede conceder la apelación y ajustar o rescindir la tarifa o tasa en mora en las siguientes circunstancias:
 - i. Si hubo un error en el cálculo de la tarifa, la tasa o el recargo punitivo y, por lo tanto, se impuso por error;
 - ii. Si el cliente califica para un ajuste en virtud del Artículo 3.03.120 del Código de Distrito; o
 - iii. Si el cliente califica para un ajuste en virtud del Artículo 3.03.160 del Código de Distrito.
 - c. El Director de Revisión enviará la decisión al apelante.
 - d. Para apelar una decisión adversa del Director de Revisión, el cliente puede presentar una apelación al Directorio del Distrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la decisión del Director de Revisión.
6. Diferimiento o Reducción del Pago y Planes Alternativos de Pago. El Distrito puede permitir a los clientes diferir, reducir o entrar en un plan de amortización o plan alternativo para el pago de tarifas o tasas atrasadas o recargos punitivos según las condiciones de esta Sección.
 - a. La reducción de tarifas o tasas atrasadas o de recargos punitivos se puede otorgar únicamente según lo estipulado en los artículos 3.03.120 o 3.03.160 del Código de Distrito o por los motivos consignados en la Sección 5(b) de esta Política.
 - b. La renuncia a recargos punitivos por pago fuera de término se puede aplicar según la Política del Distrito que Rige el Ejercicio de las Facultades del Director

General para Renunciar a las Tasas que Gravan las Cuentas de Servicios Públicos de Clientes como Consecuencia de una Factura de Servicios Atrasada, adoptada por el Directorio mediante la Resolución N°2019-1505.

- c. Las tarifas o las tasas en mora se pueden diferir o amortizar con un plan alterativo de pago que cumpla con lo siguiente:
 - i. Los pedidos de diferimiento, amortización o planes alternativos de pago deben efectuarse por escrito y ser recibidos por el Distrito, como mínimo, dos días hábiles antes de la fecha suspensión consignada en la notificación que exige la Sección 4 de esta Política.
 - ii. Todo plan de pago consistirá en el pago del monto atrasado dentro de un período de doce (12) meses.
 - iii. Si el cliente incumple el plan de pago acordado o no paga los cargos corrientes adeudados por los servicios residenciales durante sesenta (60) días o más, entonces, el servicio puede ser suspendido a los cinco días, como mínimo, de la fecha en que el Distrito coloque una notificación definitiva de su intención de suspender el servicio en un lugar notorio y visible del inmueble del cliente.
 - iv. No se permite más de un plan de pago alternativo, amortización o diferimiento cada dieciocho meses, salvo que el cliente cumpla de otro modo con los requerimientos de la Sección 7(d) de esta Política.
7. Prohibición de Suspensión. El servicio de agua no se suspenderá por falta de pago en cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a. Durante el proceso de apelación a una decisión del Distrito de suspender el servicio.
 - b. Mientras esté pendiente una investigación, por parte del Distrito, de un reclamo o una demanda de un cliente.
 - c. Durante cualquier período en que el cliente se encuentre en cumplimiento de un plan de pago alternativo o pago diferido o reducido debidamente autorizado según la Sección 6 de esta Política.
 - d. Cuando el cliente cumpla con las tres condiciones que se enumeran a continuación, según se hayan declarado en un formulario proporcionado por el Distrito (la "Exención por Necesidad"):
 - i. Si el cliente o el locatario del cliente presenta un certificado de un médico de atención primaria que certifica que la suspensión del servicio de agua representaría una amenaza para la vida o supondría un riesgo grave a la salud y la seguridad de un ocupante del inmueble cuya cuenta por servicios está en mora;
 - ii. Si el cliente demuestra estar financieramente imposibilitado para pagar el servicio de agua para usuarios residenciales dentro del ciclo habitual de

facturación declarando, por escrito, que se aplica alguna de las siguientes circunstancias: un miembro de la vivienda del cliente es beneficiario, actualmente, del programa de asistencia social CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de seguridad de ingresos suplementarios (SSI)/ Pago Suplementario Estatal (SSP) o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños o el cliente declara que su ingreso anual es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza. Si se demuestra una o más de estas circunstancias, el cliente califica como "Cliente de Bajos Ingresos"; y

- iii. Si el cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, plan de pago alternativo o plan de pago diferido o reducido respecto de todas las cargas atrasadas en cumplimiento con la Sección 6 de esta Política.

8. Consideraciones Especiales para Clientes de Bajos Ingresos. A los Clientes de Bajos Ingresos que califiquen para la Exención por Necesidad, el Distrito les ofrecerá una o más de las siguientes opciones para el pago de la tarifa o tasa atrasada: (1) amortizar el saldo impago; (2) participar de un plan de pago alternativo; o (3) diferir temporalmente el pago. Las condiciones de la opción de pago se ajustarán a la Sección 6 de esta Política y se espera que el pago sea integrado en el transcurso de doce (12) meses, salvo que se solicite al Director de Revisión de Distrito, y éste resuelva otorgar, una prórroga para evitar dificultades excesivas. Si el cliente incumple el plan acordado o no paga los gastos corrientes por servicios residenciales durante sesenta (60) días o más, entonces, el servicio puede ser suspendido a los cinco (5) días, como mínimo, de la fecha en que el Distrito coloque una notificación definitiva de su intención de suspender el servicio en un lugar notorio y visible del inmueble del cliente.
9. Relaciones Locador-Locuario. Las disposiciones de esta Sección se aplican a aquellos casos en que el Distrito presta servicio a través de un medidor maestro o presta servicios medidos en forma individual a los ocupantes de viviendas unifamiliares no adosadas, estructuras residenciales de varias unidades, parques de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campamento de trabajadores, según la definición del Artículo 17008 del Código de Salud y Seguridad de California y el propietario, administrador u operador de la vivienda, la estructura o el parque es el cliente registrado. Además de notificar al dueño de la propiedad, según la Sección 4 de esta Política, el Distrito implementará las siguientes medidas:
 - a. Diez (10) días antes, como mínimo, de suspender del servicio, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar, por escrito, a los ocupantes, que la cuenta correspondiente a la unidad funcional está atrasada y que se suspenderá el servicio.
 - b. La notificación por escrito informará a los ocupantes que pueden registrarse como clientes y recibir facturas por el servicio de agua prestado a la unidad y que los ocupantes no serán responsables por el pago de montos atrasados adeudados por el actual cliente registrado. La notificación por escrito debe estar redactada en idioma inglés y los idiomas que enumera el Artículo 1632 del Código Civil.

- c. El Distrito no está obligado a prestar servicio a los ocupantes en la medida en que cada ocupante no preste su consentimiento a las condiciones de servicio y cumpla con los requerimientos de la ley imperante y las normas del Distrito. No obstante, si uno o más ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta de forma satisfactoria para el Director General de Distrito o si existe un medio físico legalmente disponible para que el Distrito pueda suspender selectivamente el servicio a los ocupantes que no cumplan con los requerimientos de las normas del Distrito, el Distrito debe brindar servicio a aquellos ocupantes que sí cumplen con dichos requerimientos.
 - d. Sin perjuicio de lo anterior, si la vivienda es una unidad funcional unifamiliar no adosada, el Distrito: (1) notificará al ocupante de la suspensión del servicio con una antelación mínima de siete (7) días previo a la suspensión programada; y (2) solicitará al ocupante que verifique si el cliente moroso registrado es el locador, el administrador o el agente de la unidad funcional. La verificación puede incluir un contrato de locación o alquiler, recibos de pago de alquileres u otro documento oficial.
10. Restitución del Servicio. Una vez suspendido el servicio, el Distrito brindará, en forma oportuna, información sobre el procedimiento para restituir el servicio, incluyendo el pago de los cargos por reconexión que pudiesen corresponder (a saber, la Tasa Por Falta de Pago identificada en el Pliego de Cargos Varios del Distrito). En el caso de Clientes de Bajos Ingresos, el cargo por reconexión no superará el costo real de reconexión que debe asumir el Distrito para restituir el servicio de agua hasta un máximo de \$50 para las reconexiones realizadas durante el horario habitual de comercio. La tasa se puede ajustar anualmente en función de los cambios en el Índice de Precios al Consumidor con inicio el 1 de enero de 2021, si se estipula en el Pliego de Cargos Varios del Distrito adoptado por Resolución del Directorio.
11. Denuncia. El Distrito publicará la cantidad de suspensiones anuales del servicio a usuarios residenciales por falta de pago en el sitio web del Distrito y denunciará dichos casos al Concejo Regulador de Recursos Hídricos del Estado.

La Política de Suspensión del Servicio de Agua a Usuarios Residenciales del Distrito de Servicios a la Comunidad de Nipomo está disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano y se puede obtener como se indica a continuación:

1. Pida una copia en la Oficina del Distrito ubicada en 148 South Wilson Street, Nipomo, CA 93444 durante el horario habitual de comercio; o
2. Léala en el sitio web del Distrito: www.ncsd.ca.gov.